

Aplikasi Keluhan Pelanggan di Plasa Telkom PT. Telkom Majene

H. Yeni*, N. Rasjid
Universitas Sulawesi Barat
Email: *hariyeni@unsulbar.ac.id

Abstrak

Peningkatan jumlah pelanggan PT. Telkom Majene diharapkan berbanding lurus dengan peningkatan pelayanan dari pihak Telkom dalam penanganan permasalahan yang ada pada pelanggan. Saat ini, untuk laporan keluhan pelanggan di Plasa Telkom PT. Telkom Majene masih mengharuskan pelanggan langsung ke kantor PT. Telkom. Hal ini mendorong peneliti untuk membuat aplikasi keluhan pelanggan di Plasa Telkom PT. Telkom Majene berbasis android. Android dijadikan *platform* dalam aplikasi ini dikarenakan semakin berkembang pesatnya *smartphone* bersistem operasi android dan sudah digunakan oleh semua kalangan. Ada beberapa kemudahan yang diperoleh petugas dan pelanggan dalam mengelola maupun melakukan keluhan tentang gangguan yang terjadi pada perangkat dan jaringannya dengan menggunakan aplikasi ini. Karena aplikasi ini dilengkapi dengan menu keluhan, paket *indihome*, cek kuota, profil dan *about*. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah bagi masyarakat atau pelanggan PT. Telkom Majene untuk memberikan pelaporan keluhan atau komplain terhadap masalah-masalah yang terkait dengan fasilitas seperti gangguan jaringan yang terjadi secara cepat tanpa harus pergi ke kantor PT. Telkom untuk melaporkan masalah.

Kata kunci : *Telkom, keluhan pelanggan, android*

1. Pendahuluan

Keluhan merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan konsumen yang berpengaruh besar bagi kemajuan perusahaan. Salah satu bentuk keluhan yaitu keluhan pelanggan yang merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus dihadapi dalam bisnis. Keluhan pelanggan oleh sebagian besar perusahaan masih dianggap sesuatu yang negatif. Perusahaan yang mendapatkan keluhan pelanggan memiliki kesempatan untuk memperbaikinya dan meminimalisir hal tersebut tidak akan terjadi lagi dimasa yang akan datang atau kepada pelanggan lainnya. Penanganan keluhan pelanggan yang tepat dapat membantu perusahaan mengenali kelemahan produk dan jasanya, meningkatkan kualitas dan meningkatkan kepuasan konsumen. Penanganan keluhan pelanggan yang tidak tepat akan menjadi semacam bumerang bagi perusahaan sendiri karena pelanggan yang kecewa akan dengan cepat menyebarluaskan kekecewaan mereka, baik melalui mulut ke mulut (*words of mouth*) ataupun melalui media, baik cetak maupun *online* [1].

Penyebaran keluhan melalui media *online* bisa lebih cepat karena adanya kebebasan bagi para konsumen untuk menyatakan keluhannya tanpa harus menyertakan identitas dan biasanya pembaca cenderung mudah mempercayai keluhan tersebut. Oleh karena itu, bagian penanganan keluhan pelanggan, yang biasanya digabungkan dengan

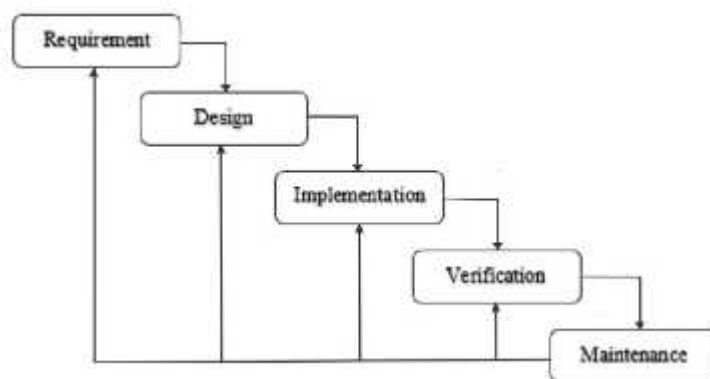
bagian *customer services*, di sebuah organisasi, merupakan ujung tombak penting untuk menjamin semua keluhan yang disampaikan oleh konsumen dapat ditangani dan perusahaan dapat memberikan solusi yang paling optimal bagi masalah yang diajukan oleh konsumen.

PT. Telkom, sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi, sudah menyadari pentingnya penanganan keluhan pelanggan secara lebih terorganisir dan efisien. Khususnya untuk lini produk telepon rumah (*fixed phone*), pelayanan keluhan pelanggan ini menjadi sangat penting, karena adanya kecenderungan di masyarakat untuk menghentikan berlangganan (*churn*) jika mereka mengalami kesulitan terhadap akses jaringan telepon tetap nirkabel (*fixed phone*). Oleh karena itu, pengembangan aplikasi layanan pelanggan dianggap sebagai salah satu elemen penting untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan juga bagi perusahaan untuk menelusuri keluhan dan memberikan tanggapan yang cepat dan akurat serta menganalisis keluhan untuk mengidentifikasi kelemahan produk dan jasa mereka [2].

Berdasarkan penelitian dan observasi di PT. Telkom Mamuju khususnya di Plasa Telkom, peneliti tertarik untuk membuat suatu aplikasi pengembangan dari sistem pelayanan Plasa Telkom Mamuju yaitu sebuah aplikasi keluhan pelanggan berbasis Android. Android adalah *software* untuk perangkat *mobile* yang meliputi sistem operasi, *middleware* dan aplikasi inti. *Android* dilengkapi dengan Android SDK (*Software Development Kit*) yang menyediakan *tools* dan mendukung kebutuhan API (*Application Programming Interface*) yang diperlukan untuk mengembangkan aplikasi pada *platform android* dengan menggunakan bahasa pemrograman Java [3]. Penggunaan android saat ini sudah menjamur ke berbagai kalangan lapisan masyarakat. Hal inilah yang menjadi pertimbangan melihat alasan dan keluhan pelanggan yang sering kali terkendala dalam menyampaikan keluhan karena di batasi oleh kesibukan dan jarak tempuh dari rumah pelanggan.

2. Metode

Pada penelitian ini, metode perancangan aplikasi yang digunakan adalah *waterfall*. Metode *waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian. Berikut adalah gambar pengembangan perangkat lunak berurutan/ linear:



Gambar 1. Metode Waterfall

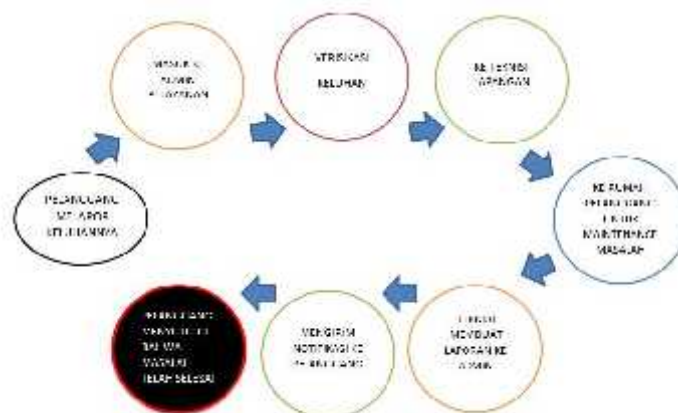
Dalam pengembangannya, metode waterfall memiliki beberapa tahapan yang runtut yaitu:

- a. *Requirement* (analisis kebutuhan)
Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan user dalam pembuatan sistem. Dokumen inilah yang akan menjadi acuan sistem analisis untuk menerjemahkan ke dalam bahasa pemrograman.
- b. *Design System* (desain sistem)
Proses desain akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat coding. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*. Dokumen inilah yang akan digunakan programmer untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya.
- c. *Coding & Testing* (penulisan kode program / implementation)
Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh user. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem.
- d. *Integration & Testing* (Penerapan / Pengujian Program)
Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki. Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem.
- e. *Operation & Maintenance* (Pemeliharaan)
Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional [4].

3. Hasil dan Pembahasan

a. Alur Pelaporan Masalah

Dalam perancangan aplikasi perlu di ketahui alur atau metode penyampaian keluhan dari pelanggan sampai penyelesain sebuah masalah.



Gambar 2. Alur Pelaporan Masalah

b. Rancangan *Interface* Sistem

Rancangan *Interface* Sistem merupakan tahap akhir dalam pembangunan sistem, yang dimana pada tahap ini sistem akan diimplementasikan. Adapun hasil dari Rancangan *Interface* sistem yaitu sebagai berikut:

1) Tampilan Login

Pada tampilan Login ini, untuk masuk kedalam aplikasi pelanggan harus login dengan memasukkan nama dan ID Telkom yang telah di berikan pada saat registrasi oleh pihak Telkom. Contoh Tampilannya seperti gambar di bawah:



Gambar 3. Tampilan Login

2) Tampilan Menu

Tampilan Menu adalah tampilan yang menunjukkan menu-menu utama yang ada pada aplikasi yang dapat di akses oleh pengguna, Contoh tampilannya seperti gambar dibawah:



Gambar 4. Tampilan Menu

3) Tampilan *Home*

Tampilan *Home* adalah tampilan yang menampilkan berupa ucapan pembuka dari sistem aplikasi dan menunjukkan visi dan misi dari Telkom dan akan berubah setelah ada informasi terbaru terkait dengan informasi perusahaan. Contoh tampilan seperti gambar di bawah ini:



Gambar 5. Tampilan *Home*

4) Tampilan Keluhan

Tampilan keluhan adalah merupakan menu utama dari sistem aplikasi ini yang dimana pada tampilan ini bertujuan untuk para pelanggan Telkom untuk menyampaikan keluhan pada jaringannya dan mengirim gambar untuk lebih memperjelas keluhannya tampilannya seperti dibawah:



Gambar 6. Tampilan Keluhan

5) Tampilan Paket Indihome

Tampilan ini menunjukkan sebuah layanan penawaran kepada pengguna, kemudian akan menampilkan paket terbaru dan promosi dari PT. Telkom, Contoh tampilan seperti dibawah ini:



Gambar 7. Tampilan Paket Indihome

6) Tampilan Cek Kuota

Tampilan cek kuota adalah tampilan yang memperlihatkan kepada pelanggan kuota dan batas waktu pemakaian jaringannya dengan memasukkan ID Telkom Pelanggan. Tampilan seperti gambar dibawah:



Gambar 8. Tampilan Cek Kuota

7) Tampilan Profil

Tampilan Profil adalah tampilan yang menunjukkan biodata pelanggan sesuai dengan lembar formulir yang telah di isi. Contoh tampilannya seperti dibawah ini :



Gambar 9. Tampilan Profil

8) Tampilan *About*

Pada tampilan ini menampilkan penjelasan singkat tentang aplikasi, tampilannya seperti gambar di bawah:



Gambar 10. Tampilan *About*

4. Kesimpulan

Perancangan aplikasi keluhan pelanggan berbasis android ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah bagi masyarakat atau pelanggan PT. Telkom Majene untuk memberikan pelaporan keluhan atau komplain terhadap masalah-masalah yang terkait dengan fasilitas seperti gangguan jaringan yang terjadi secara cepat tanpa harus pergi ke kantor PT. Telkom untuk melaporkan masalah. Aplikasi ini juga membantu para pegawai dalam proses pelayanan secara cepat karena sistem ini akan langsung masuk kepada admin (pegawai pelayanan) dan kemudian akan langsung menghubungi ke pihak teknisi lapangan untuk langsung turun ke lapangan menangani masalah pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Dalam situs resmi website Telkom yaitu www.telkom.co.id sebaiknya dicantumkan link dari produk Indihome dan wifi.id sehingga apabila pengunjung membuka situs website www.telkom.co.id dan ingin mencari informasi mengenai produk pengunjung tidak bingung dan bisa terhubung langsung apabila disediakan link website Indihome atau wifi.id
- b. Sebaiknya diberikan edukasi lebih kepada pelanggan mengenai situs website yang disediakan oleh PT.Telkom Mamuju, sehingga apabila pelanggan bingung akan produk Telkom ataupun ingin melakukan komplain, pelanggan tidak perlu pergi ke kantor Telkom langsung karena mereka bisa melakukan hal tersebut hanya dengan membuka situs website Telkom

Referensi

- [1] Rohimah dan A. D. Supriatna, "Pengembangan Aplikasi Daftar Keluhan Pelanggan Internet di PT.Rahajasa Media Internet," *J. Algoritm.*, 2015.
- [2] A. B. Kusuma dan L. Yulianto, "Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo," *Indones. J. Netw. Secur.*, 2013.
- [3] A. Developers, "Android Developers," in *httpdeveloperandroidcom*, 2009.
- [4] I. Binanto, "Analisa Metode Classic Life Cycle (Waterfall) Untuk Pengembangan Perangkat Lunak Multimedia," *Univ. Sanata Dharma*, 2014.